



Dienstenwijzer BLG Wonen

In deze Dienstenwijzer BLG Wonen vindt u informatie over BLG Wonen en hoe u ons kunt bereiken. Ook leest u waar u met uw vraag terecht kunt.

BLG Wonen

BLG Wonen ontwikkelt financiële producten en diensten die ervoor zorgen dat u zich thuis voelt, in de wetenschap dat alles goed geregeld is. Onze producten bieden we alleen aan via onafhankelijke financiële adviseurs, omdat zij u als klant het beste kennen en u gericht kunnen adviseren. De adviseur van BLG Wonen is tenslotte altijd dichtbij. Heeft u nog geen adviseur? Dan vindt u deze heel eenvoudig via de adviseurzoeker op blgwonen.nl.

Soort dienstverlening

Als u een spaarproduct, beleggingsproduct of hypotheek via uw adviseur bij BLG Wonen koopt, treedt BLG Wonen op in de hoedanigheid van aanbieder en niet als adviseur. Als u een schade- of levensverzekeringsproduct via uw adviseur bij BLG Wonen koopt, treedt BLG Wonen op in de hoedanigheid van bemiddelaar.

Onze producten

BLG Wonen staat voor transparante producten met eerlijke tarieven en aantrekkelijke voorwaarden. Onze kracht ligt in het bedenken van oplossingen. We denken niet in beperkingen. U kunt bij ons terecht voor hypotheek, spaarrekeningen, beleggingsrekeningen, schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Het verwerken van uw overboekingen

| | |
|---|---|
| Overboekingen van een spaarrekening van BLG Wonen naar een betaalrekening van een andere bank (de gekoppelde tegenrekening) | Overboekingen op werkdagen vóór 15.00 uur ontvangen, worden dezelfde werkdag afgeschreven van uw rekening. Wanneer deze bedragen precies op de andere rekening zijn bijgeschreven, is afhankelijk van de verwerkingstijd van de ontvangende bank. |
| | Overboekingen ontvangen op werkdagen na 15.00 uur, in het weekend en op feestdagen, worden de eerstvolgende werkdag afgeschreven van uw rekening. Wanneer deze bedragen precies op de andere rekening zijn bijgeschreven is afhankelijk van de verwerkingstijd van de ontvangende bank. |

Bedenktijd

Na aankoop van een product van BLG Wonen via internet kan de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan worden gemaakt. Deze veertien kalenderdagen gaan in vanaf het moment dat u de overeenkomst bent aangegaan, dat wil zeggen het moment dat u de stukken ter bevestiging van de overeenkomst hebt ontvangen. Wij kunnen hiervoor administratiekosten in rekening brengen. U kunt de overeenkomst ongedaan maken door, binnen de hiervoor genoemde termijn, een brief of een e-mail te sturen aan BLG Wonen. Het e-mailadres is: klant@blg.nl. Een brief stuurt u naar:

BLG Wonen

T.a.v. Internetaanvragen
Antwoordnummer 6264
3500 VC Utrecht

Mijn BLG

Met Mijn BLG kunt u uw spaarrekeningen, hypotheek en/of beleggingen 24 uur per dag, 7 dagen per week online inzien en beheren. En dat gewoon vanuit thuis wanneer u dat het beste uitkomt.

Klachtenprocedure BLG Wonen

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen wij graag van u.

Heeft u een klacht of een verbetersuggestie? Bel dan met onze Klantenservice via 046 - 478 88 88. U kunt ook een e-mail sturen naar klacht@blg.nl, of een brief schrijven. Ons adres is:

BLG Wonen

T.a.v. Kwaliteitsmanagement
Postbus 10021
3505 AA Utrecht

Binnen drie werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging. De duur van het onderzoek is afhankelijk van de aard en omvang van uw klacht. BLG Wonen streeft ernaar uiterlijk binnen twee weken een inhoudelijke reactie te geven. Als we meer tijd nodig hebben, dan ontvangt u van ons een bericht.

Bent u niet tevreden met de klachtafhandeling?

Kunt u zich niet vinden in het antwoord dat u van ons krijgt? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u het antwoord heeft gekregen bezwaar maken bij onze directie. Het adres is:

BLG Wonen
T.a.v. Directie
Postbus 10021
3505 AA Utrecht

Bent u ook niet tevreden met de klachtafhandeling van onze directie?

Bent u ook niet tevreden met het antwoord van onze directie? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u het antwoord van BLG Wonen ontvangen heeft, de klacht voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het adres is

KiFiD

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 - 355 22 48
E-mailadres info@kifid.nl
Internet www.kifid.nl

De Ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is onafhankelijk en bemiddelt tussen partijen. Leidt het oordeel van de ombudsman niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit moet binnen drie maanden nadat u het antwoord van de ombudsman heeft ontvangen, gebeuren. Het advies van de Geschillencommissie is bindend.

Wie houdt er toezicht op BLG Wonen?

- BLG Wonen is een handelsnaam van de Volksbank N.V. De Volksbank N.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. De Volksbank N.V. is geregistreerd onder nummer 12000085.
- De Volksbank N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op tegoeden bij BLG Wonen.

Depositogarantiestelsel

Het depositogarantiestelsel garandeert dat particulieren en de meeste ondernemingen hun spaargeld tot € 100.000 per persoon terugkrijgen als een bank in ernstige problemen raakt.

BLG Wonen is een handelsnaam van de Volksbank N.V. en biedt naast BLG Wonen ook producten onder de handelsnamen SNS, ASN Bank en RegioBank. Bij uitvoering van het depositogarantiestelsel wordt het geld dat u heeft ondergebracht bij BLG Wonen, SNS, ASN Bank en RegioBank bij elkaar opgeteld. Voor meer informatie over de werking van het depositogarantiestelsel kunt u kijken op dnb.nl.

Bescherming van uw beleggingen

BLG Wonen voldoet aan de regels van vermogensscheiding. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd tegen een faillissement van BLG Wonen. Daarnaast geldt het Beleggerscompensatiestelsel voor het geval BLG Wonen niet in staat is om te voldoen aan haar verplichtingen. Deze regeling zorgt ervoor dat klanten worden gecompenseerd tot een maximumbedrag van € 20.000 per persoon per bankvergunning. Het beleggerscompensatiestelsel geldt voor particulieren en voor ondernemingen die een verkorte balans mogen publiceren. Eventuele koersverliezen die voortvloeien uit beleggen vallen hier niet onder. Bij de uitvoering van het beleggerscompensatiestelsel worden de vorderingen op ASN Bank, RegioBank, SNS Bank en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Op de website van de AFM leest u meer over de regels voor vermogensscheiding en het Beleggerscompensatiestelsel.

Algemene gegevens BLG Wonen

BLG Wonen is een handelsnaam van de Volksbank N.V. en is statutair gevestigd in Utrecht. Het KvK-nummer is 16062338.

Postadres

BLG Wonen
Postbus 10021
3505 AA Utrecht

Bezoekadres

BLG Wonen
Poststraat 1
6135 KR Sittard

De Klantenservice van BLG Wonen is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Telefoonnummer: 046 - 478 88 88.

E-mail: klant@blg.nl